

SOMMAIRE

| | |
|---|---------|
| → Passagers aériens, Quels droits en cas de manquements..... | Page 2 |
| → Qui dit droits, dit indemnités..... | Page 3 |
| → Qui dit droits, dit remboursement..... | Page 3 |
| → Qui dit droits, dit assistance..... | Page 4 |
| → Qui dit droits, dit information..... | Page 4 |
| → Qui dit droits, dit recours et sanctions..... | Page 5 |
| → Qui dit droit, dit limites..... | Page 6 |
| → Conseils et astuces en cas de retard de vol ou annulation avec Royal Air Maroc..... | Page 7 |
| → VOS DROITS en cas | Page 7 |
| → En cas de Retard de vol..... | Page 7 |
| → En cas d'Annulation de vol..... | Page 7 |
| → En cas de Surbooking/Refus d'embarquement..... | Page 7 |
| → Le règlement de l'UE sur les droits des passagers aériens..... | Page 9 |
| → Indemnisation vol retardé..... | Page 8 |
| → Vos droits en cas de vol retardé : | Page 9 |
| → Quand puis-je prétendre à une compensation après un retard de vol ?..... | Page 9 |
| → Comment réclamer un dédommagement pour le retard de mon vol ?..... | Page 10 |
| → Comment améliorer vos chances d'obtenir une indemnisation ?..... | Page 10 |
| → Quelles sont les "circonstances extraordinaires" en cas de vol retardé ?..... | Page 12 |
| → Conditions pour Prétendre à un dédommagement en cas de vol retardé..... | Page 17 |
| → Conseils Utiles..... | Page 17 |
| → Transport aérien au Maroc: La nouvelle loi entre en vigueur..... | Page 18 |
| → Réglementation Générale du Transport Aérien au Maroc..... | Page 19 |

[GUIDE DU PASSAGER AERIEN]

Tout savoir sur vos droits en cas de vol annulé, retardé ou surbooké !!!



Passagers aériens, Quels droits en cas de manquements

2

La loi N°40-13 portant code de l'aviation civile est entrée en vigueur en 2016 après publication au Bulletin officiel N° 6474. La loi vient donner un cadre légal et précis des mesures jadis promulguées par voie de circulaires, décrets ou conventions. Le texte revêt plusieurs aspects techniques et prévoit plusieurs dispositions importantes relatives au droit des passagers, notamment l'indemnisation et l'assistance des passagers en cas d'annulation ou de retard important des vols.

Parmi les quelques nouveautés côté passager, on trouve l'article 213 donnant priorité d'accès à l'aéronef et de traitement aux passagers à mobilité réduite et à leurs accompagnants ainsi qu'aux enfants non accompagnés.

Dans son article 217, le transporteur aérien doit mettre à la disposition des passagers aux points de vente, les principales dispositions régissant sa responsabilité envers les passagers et leurs bagages, ainsi que les procédures à suivre pour intenter une action en indemnisation. Le nouveau code se réfère à la réglementation internationale en cas de retard ou d'annulation du vol.



Le Code de l'aviation civile a été publié au Bulletin officiel du 16 juin 2016. Son entrée en vigueur fait office de bonne nouvelle, surtout pour vous, passagers. (Source Médias 24 voir les dispositions qui vous protègent le passagers aériens).

Désormais, les principales dispositions seront codifiées dans un bloc unique. Le code de l'aviation civile est né de 310 articles, dont une grande partie consacrée à la protection des passagers. Ceux-ci y trouveront la réponse à plusieurs questions, notamment celles relatives à leurs droits en cas de retard, d'annulation ou de refus d'embarquement dans un vol. Il reste à savoir si ces dispositions, séduisantes sur le papier, s'appliqueront dans la pratique.

VOL ANNULÉ RETARDÉ SURBOOKÉ ?

Guide au profit du passager Aérien



Qui dit droits, dit indemnités

3



Pour ce qui est de **retard**, la compagnie est tenue de porter une assistance aux passagers si le retard est de deux heures par rapport à l'heure de départ initiale pour les trajets de moins de 1500 km, de trois heures ou plus pour ceux compris entre 1500 et 3500 km, ou de quatre heures pour les vols d'une distance supérieure à 3500 km. Dans ces cas, les passagers sont en droit d'avoir des rafraîchissements et des repas compte tenu du délai d'attente, un hébergement à l'hôtel d'une ou plusieurs nuits selon les cas.

En cas de retard important, vous aurez droit à une indemnité dans les conditions et selon les modalités fixées par voie réglementaire, qui devront se conformer aux *conventions internationales* en la matière. S'il l'on se tient à ces conventions, les montants des indemnités devront correspondre à ce qui suit:

- 1) 2.500 DH pour tous les vols de moins de 1.500 Kilomètres;
- 2) 4.000 DH pour tous les autres vols de 1.500 à 3.500 kilomètres;
- 3) 6.000 DH pour tous les vols au-delà de 3.500 Kilomètres.

En cas d'annulation, si le passager n'en est pas informé 15 jours avant l'heure de départ prévue, et si cette annulation n'est pas due à des circonstances exceptionnelles, le passager a droit à une indemnisation de 2 500 DH pour les vols de moins de 1 500 km, 4 000 DH pour tous les vols entre 1 500 et 3 500 km et 6 000 DH pour les vols dont la distance est supérieure à 3 500 km. Mais, pour la distance à prendre en considération pour l'indemnisation due à l'annulation, ou au refus d'embarquement, il est tenu compte de la dernière destination à laquelle le passager doit se rendre.

Qui dit droits, dit remboursement



L'article 230 de la loi N°40-13 portant code de l'aviation civile ajoute que Si le transporteur vous place dans une classe supérieure à celle pour laquelle vous avez acheté le billet (sur-classement), **il ne peut vous réclamer aucun supplément.**

S'il vous place dans une classe inférieure (déclassement), **il doit vous rembourser dans un délai de sept (7) jours à compter de la date du vol:**

- 1) trente pour cent (30 %) du prix du billet pour les vols de moins de 1500 Kilomètres, ou
- 2) cinquante pour cent (50 %) du prix du billet pour les vols de 1.500 kilomètres à 3.500 kilomètres,
- 3) soixante-quinze pour cent (75%) du prix du billet pour les vols au-delà de 3.500 Kilomètres.

VOL ANNULÉ RETARDÉ SURBOOKÉ ?

Guide au profit du passager Aérien



Les mêmes modalités de remboursement sont prévues en cas de refus d'embarquement. Dans ce cas, le transporteur aérien **indemnise immédiatement** les concernés et leur prête assistance.

Qui dit droits, dit assistance

4



En cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard, le passager a droit à une assistance. La nature de cette assistance devra être fixée par texte réglementaire, en tenant compte des conventions ratifiées par le Maroc.

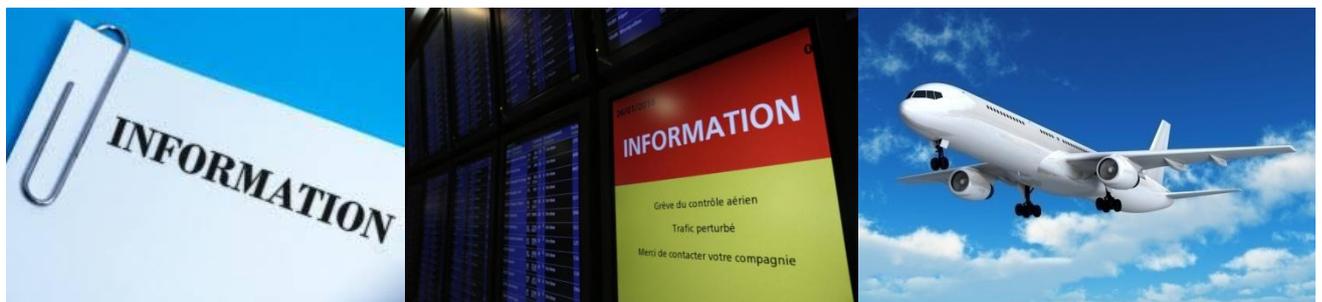
En somme, selon ces conventions, Le passager se voit offrir gratuitement:

- b) Des rafraîchissements et des possibilités de se restaurer en suffisance, compte tenu du délai d'attente;
- b) un hébergement à l'hôtel aux cas où:
 - un séjour d'attente d'une ou plusieurs nuits est nécessaire, ou
 - lorsqu'un séjour s'ajoutant à celui prévu par le passager est nécessaire;
- c) le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel ou autre).

En outre, le passager se voit proposer la possibilité d'effectuer gratuitement deux appels téléphoniques ou d'envoyer gratuitement deux télex, deux télécopies ou deux messages électroniques.

Les passagers à mobilité réduite et leurs accompagnants, ainsi que les enfants non accompagnés, ont droit à une prise en charge adaptée à leur situation. Cette assistance est proposée, compte tenu des distances du vol.

Qui dit droits, dit information



"Tout transporteur aérien, lorsqu'il vend des services de transport aérien au Maroc, doit :

- 1) mettre à la disposition des passagers, à tous les points de vente, un aperçu succinct des principales dispositions régissant sa responsabilité envers les passagers et leurs bagages, notamment

VOL ANNULÉ RETARDÉ SURBOOKÉ ?

Guide au profit du passager Aérien



les procédures à suivre pour intenter une action en indemnisation, ainsi que les conditions pour faire une déclaration spéciale pour les bagages;

2) veiller à ce qu'un avis reprenant le texte suivant, imprimé en caractères visibles et lisibles, soit affiché dans la zone d'enregistrement: «*Si vous êtes refusé à l'embarquement ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures, demandez au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement le texte énonçant vos droits, notamment en matière d'indemnisation et d'assistance.*»

3) présenter à chaque passager auquel l'embarquement a été refusé ou dont le vol a été annulé, **une notice écrite** reprenant les règles d'indemnisation et d'assistance conformément aux dispositions de la loi. Cette notice doit également être présentée à tout passager subissant un retard d'au moins deux heures.

Ces dispositions doivent être appliquées **aux non-voyants et malvoyants par tous autres moyens appropriés.**"

"Lorsque les passagers sont informés de l'annulation d'un vol par le transporteur, des renseignements leur sont fournis concernant d'autres vols possibles, **sans supplément de frais**. Il incombe au transporteur aérien de prouver qu'il a informé les passagers de l'annulation d'un vol ainsi que du délai dans lequel il l'a fait."

Qui dit droits, dit recours et sanctions

Les droits des passagers constituent autant d'obligations pour le transporteur, donc de sanctions.

Le refus d'indemnisations, de remboursement ou d'assistance dans les cas prévus par le code sont, entre autres, constatées par des agents assermentés.

Sur la base de leurs PV, l'autorité chargée du transport peut prononcer à l'encontre de l'opérateur, une ou plusieurs des sanctions suivantes selon le type et la gravité des manquements constatés :

- 1) Un avertissement ;
- 2) une amende administrative dont le montant est compris entre dix mille (10.000) dirhams et cinquante mille (50.000) dirhams par manquement constaté ;
- 3) Le retrait temporaire de l'autorisation d'exploitation de services de transport aérien ;
- 4) Le retrait définitif de l'autorisation d'exploitation de services de transport aérien dans le cas où, au cours la même année, le transporteur aérien a commis trois manquements constatés."

Coté recours, "L'action en responsabilité contre le transporteur doit être intentée dans un délai de deux ans, courant à compter de la date d'arrivée de l'avion ou de la date à laquelle il aurait dû arriver à destination."

VOL ANNULÉ RETARDÉ SURBOOKÉ ?

Guide au profit du passager Aérien



"Cette action doit être portée, au choix du demandeur, soit devant le tribunal du domicile du transporteur, du siège principal de son exploitation ou du lieu où il possède un établissement par le soin duquel le contrat a été conclu, soit devant le tribunal du lieu de destination de l'aéronef."

La charge de la preuve pèse sur l'opérateur. En cas de recours, c'est à lui de prouver qu'il a effectivement indemnisé, remboursé, assisté ou informé le passager.

6

Qui dit droit, dit limites

"Un transporteur aérien n'est pas tenu de verser d'indemnité aux passagers, s'il prouve que l'annulation ou le retard sont dus à des **circonstances extraordinaires**, ne pouvant être évitées, même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises."

"Sont notamment réputées circonstances extraordinaires les événements pouvant se produire en cas de mesures d'ordre public, de conditions météorologiques incompatibles avec la réalisation du vol concerné, de risques liés à la sécurité du vol et de défaillances techniques imprévues pouvant affecter la sécurité du vol."

Cas de Royal Air Maroc : vols retardés et vols annulés

(Source : flightright.fr)

Depuis sa base aéroportuaire de Casablanca, la compagnie propose plus de 80 destinations vers l'Afrique, l'Europe, l'Amérique et l'Asie.

Comme ceux de la plupart des autres compagnies aériennes, les vols Royal Air Maroc subissent parfois des retards, des annulations et même des surbookings. Que faire dans une telle situation ?

Quels sont vos droits en cas d'annulation de vol ou de retard avec Royal Air Maroc ?

- Victime d'un retard de vol de plus de 3 heures, d'une annulation ou d'un surbooking avec Royal Air Maroc ?
- D'après la **Réglementation européenne 261/2004**, vous avez le droit de réclamer entre 250 € et 600 € de dédommagement à Royal Air Maroc.
- Le montant de l'indemnisation de Royal Air Maroc est calculé par rapport à la distance du vol, sans tenir compte du prix du billet.
- Vous pouvez déposer une réclamation pour **tout vol de moins de 5 ans** (durée de la prescription légale en France).

VOL ANNULÉ RETARDÉ SURBOOKÉ ?

Guide au profit du passager Aérien



Conseils et astuces en cas de retard de vol ou annulation avec Royal Air Maroc

- Demandez à RAM de **confirmer la raison** du retard ou de l'annulation.
- **Collectez des preuves** de l'irrégularité : photos, reçus, bons... cela vous aidera en cas de demande ultérieure.
- **Échangez vos coordonnées** avec les autres passagers, vous pourrez ainsi échanger des informations.
- **Demandez une prise en charge** comprenant les services de base en cas de retard conséquent.

7

VOS DROITS

Selon le règlement (CE) 261/2004 les passagers aériens peuvent prétendre à une indemnisation forfaitaire allant de 250 € à 600 € par personne dans le cas...

- d'une annulation de vol,
- d'un retard ou
- d'un surbooking/refus d'embarquement.

Le montant des indemnités auxquelles vous pouvez prétendre est déterminé par la distance du vol:

- pour une distance allant jusqu'à 1500 kilomètres : **250€**
- pour les vols au sein de l'UE d'une distance supérieure à 1500 kilomètres, et pour tous les autres vols entre 1500 et 3500 kilomètres : **400€**
- pour une distance supérieure à 3500 kilomètres pour les vols qui ne sont pas intra-européens: **600€**

Le règlement 261/2004 sur le droit des passagers aériens est applicable:

- pour tous les vols au départ d'un aéroport européen
- pour les vols à destination de l'Union européenne, si la compagnie aérienne est européenne

1) Retard de vol

Si vous arrivez à votre destination avec un retard supérieur à trois heures, vous pouvez prétendre à une indemnisation. Néanmoins, pour pouvoir prétendre à être indemnisé, il faut que la compagnie soit responsable de ce retard et que le passager soit arrivé à l'heure pour le Check-in.

2) Annulation de vol

Dans le cas des annulations de vol, le règlement sur le droit des passagers aériens prévoit également des indemnisations. Même si vous réservez un nouveau vol pour vous rendre à votre destination ou que vous êtes informé quelques jours avant le départ prévu de l'annulation de votre vol, vous pourriez prétendre à une indemnisation. Il est important de noter ici que si la compagnie vous informe de l'annulation de votre vol 14 jours avant la date de départ programmée, vous n'avez pas droit à une indemnisation. Dans l'hypothèse où la compagnie vous informe moins de 14 jours avant le départ de votre vol, votre droit à indemnisation dépendra des heures de départ et d'arrivée de votre nouveau vol.

3) Surbooking/Refus d'embarquement

VOL ANNULÉ RETARDÉ SURBOOKÉ ?

Guide au profit du passager Aérien



Vous pourriez également pouvoir prétendre à une indemnisation si vous subissez un refus d'embarquement injustifié ou que vous êtes victime de surréservation.

Prise en charge par la compagnie

En cas de retard de vol, d'annulation ou de refus d'embarquement injustifié, les passagers ont également droit à une prise en charge par la compagnie aérienne (rafraîchissements, possibilités de se restaurer, deux appels téléphoniques, fax ou messages électroniques, hébergement si nécessaire).

8

Pas d'indemnisation en cas de force majeure

Il existe néanmoins une exception dans laquelle la compagnie aérienne n'est pas tenue de verser aux passagers aériens une indemnisation. Si la compagnie n'est pas responsable pour le retard, selon la réglementation européenne, elle ne doit pas verser d'indemnisation. Il s'agit de "circonstances extraordinaires". Les circonstances extraordinaires sont les circonstances qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises par la compagnie aérienne. Parmi la liste des circonstances extraordinaires se trouvent : la fermeture de l'aéroport ou de l'espace aérien, une grève, de mauvaises conditions climatiques, l'instabilité politique dans un pays, un impact d'oiseau sur un avion, etc.

Exception : si la compagnie avait pu éviter le problème. C'est par exemple le cas, si, en hiver, la compagnie n'a pas prévu assez de produit de dégivrage. Dans cette situation, la compagnie sera tenue pour responsable, surtout si les avions des autres compagnies aériennes ont pu décoller à l'heure.

Le règlement de l'UE sur les droits des passagers aériens

Malgré les règles d'indemnisation établies par le règlement (CE) 261/2004, le plus souvent, les compagnies aériennes vont rejeter les demandes d'indemnisation des passagers. En faisant cela, les compagnies aériennes refusent fréquemment les demandes d'indemnisation des passagers pour des raisons non substantielles.

La plupart des passagers n'ont ni les connaissances ni l'expérience leur permettant d'assurer le suivi de leur réclamation, et particulièrement en ce qui concerne les circonstances de l'annulation ou du retard. En conséquence, ils ne sont pas en mesure de savoir ce qu'entendent les compagnies aériennes par "circonstances exceptionnelles" ou des "mesures raisonnables". Les études indiquent que les consommateurs seraient prêts à défendre leurs droits devant la justice s'ils parvenaient à s'associer à d'autres voyageurs.

Bien à savoir: Le délai de prescription pour faire prévaloir vos droits en tant que passager s'élève à cinq ans. Ce délai commence à courir à la date de votre vol prévu.

Indemnisation vol retardé



VOL ANNULÉ RETARDÉ SURBOOKÉ ? Guide au profit du passager Aérien



En tant que passager aérien voyageant depuis ou vers l'Union européenne, vous bénéficiez d'un régime spécial en cas de vol retardé.

À partir de 2 heures de retard à l'arrivée, les passagers peuvent bénéficier de prestations de base et de divers services par la compagnie aérienne. Lors d'un retard de vol de plus de 3 heures, les passagers peuvent également prétendre à une indemnisation pour le retard de l'avion.

9

La compagnie aérienne doit alors verser un dédommagement dont le montant, compris entre 250€ et 600€, est calculé en fonction de la distance. Il existe cependant une condition préalable et indispensable au versement de cette indemnité : la compagnie aérienne doit être responsable du retard.

Quand puis-je prétendre à une compensation après un retard de vol ?

Si la compagnie aérienne est responsable d'un retard d'au moins 3 heures à l'arrivée à destination finale, les passagers ont la possibilité de réclamer un dédommagement de 250€ à 600€. Le montant de cette indemnité de retard dépendra de la distance du vol.

Ainsi :

Vos droits en cas de vol retardé :

- Un retard d'avion de **plus de 3 heures** ouvre le droit à une indemnisation.
- Chaque passager du vol litigieux, âgé de **plus de 2 ans**, peut prétendre à une compensation comprise **entre 250€ et 600€**.
- À partir de 2 heures de retard, la compagnie aérienne doit fournir **collations et boissons**.
- En cas de "**circonstances extraordinaires**", la compagnie aérienne est libérée de son obligation de payer.
- Ces droits sont prévus par le **Règlement européen n°261/2004** relatif aux droits des passagers aériens.
- Le règlement européen est également applicable aux **forfaits touristiques et aux voyages organisés**.

Que faire en cas de retard de vol ?

- Renseignez-vous sur **la raison du retard** de l'avion auprès de la compagnie aérienne.
- **Collectez des preuves** : photos, attestation de retard, tickets de caisse, bons de réduction, pièces justificatives... permettant de démontrer votre présence à bord, ainsi que l'irrégularité.
- **Échangez informations et coordonnées** avec les autres passagers.
- **Sollicitez vos collations et services de base** à l'aéroport.
- **Calculez le montant de votre réclamation** à l'aide de notre simulateur.
- **Faites-nous confiance** : nous défendons vos droits afin que vous puissiez obtenir votre indemnisation.

Comment calculer le retard de mon vol ?

Seul le retard lors de l'arrivée de l'avion à destination finale est pris en compte, et non celui au moment du départ. Mais, à quel moment considère-t-on que l'avion est « arrivé » ? Lors de l'atterrissage ? À l'ouverture des portes ? Lorsque les passagers descendent de l'avion ? En septembre 2014, la Cour de justice de l'Union européenne (*Affaire C-452/13, Germanwings*

VOL ANNULÉ RETARDÉ SURBOOKÉ ?

Guide au profit du passager Aérien



GmbH/Ronny Henning) a défini l'heure d'arrivée d'un avion comme l'heure à laquelle la première porte de l'appareil s'ouvre et permet la sortie aux passagers.

Comment réclamer un dédommagement pour le retard de mon vol ?

Tout d'abord, vous devez vérifier si vous êtes éligible à recevoir une compensation. Ceci pose généralement quelques difficultés aux non-initiés : obtenir un accès aux bases de données de vols, comparer son cas à d'autres cas similaires, vérifier l'applicabilité du Règlement européen n°261/2004 à sa situation, etc. En effet, lorsque l'on ne dispose pas de l'expertise en la matière et d'outils technologiques adaptés, tout cela peut paraître une chimère ...

Il existe des systèmes calculateurs d'indemnités, spécialement développé à cette fin. (Outil mis en place par www.fligtright.fr) Cet outil analyse des centaines de milliers de vols, dispose de multiples données météorologiques et vérifie que les cas qui lui sont soumis entrent dans le champ d'application du règlement européen relatif aux droits des passagers aériens. Il vous permet d'obtenir une évaluation gratuite et immédiate de votre situation.

Pourquoi est-ce si difficile de faire valoir sa réclamation soi-même ?

Les compagnies aériennes ne s'acquittent pas toujours de leur devoir d'informer les passagers sur leurs droits en cas de vol retardé. Certaines d'entre elles ne donnent pas suite aux réclamations des voyageurs, d'autres leur offrent parfois des bons de réduction dont la valeur est bien inférieure à celle de la compensation prévue, d'autres encore leur demandent de signer des documents de renonciation à toute réclamation ultérieure. Ainsi, les compagnies aériennes s'appuient sur la méconnaissance du règlement européen et sur l'effet dissuasif d'une procédure compliquée et chronophage.

Astuce : Comment améliorer vos chances d'obtenir une indemnisation ?



- **Faites confirmer le retard de vol par écrit**, à l'arrivée, par le personnel de la compagnie aérienne. Veillez à ce qu'apparaissent le nom et la signature de l'employé, le lieu, la date, l'heure, ainsi que la raison du retard d'avion. Le personnel dispose souvent de formulaires pré-imprimés pour faire face à ce genre de situations.
- **Prenez des photos et conservez les reçus** des dépenses relatives aux repas, frais de transport et d'hôtel.
- **Echangez vos coordonnées** entre voyageurs et tenez-vous informés des raisons du vol retardé et de la réaction de la compagnie aérienne.

Les passagers en voyage d'affaires et les fonctionnaires peuvent réclamer une indemnisation

Beaucoup de personnes pensent que le dédommagement suite aux vols retardés dans le cadre d'un voyage d'affaires revient à l'employeur : c'est faux. En réalité, c'est le voyageur qui peut prétendre à une indemnisation de retard de vol pouvant aller jusqu'à 600€. D'après les dispositions du Règlement européen n°261/2004 relatif aux retards de vol, annulations et surbookings d'avions, la compensation revient à la personne qui a véritablement subi le retard d'avion et non à celle qui a

VOL ANNULÉ RETARDÉ SURBOOKÉ ? Guide au profit du passager Aérien



payé le billet. Enfin, il est important de noter que l'indemnisation en cas de vol retardé concerne aussi bien les salariés du secteur privé que du secteur public.

Vous avez été victime d'un retard de vol pendant un voyage d'affaires ? Nous sommes là pour vous aider. Rien de plus facile : il vous suffit de nous donner le numéro et la date de votre vol. Bien entendu vous êtes également éligible à une indemnisation en cas d'annulation de vol ou de surbooking.

VOL ANNULÉ RETARDÉ SURBOOKÉ ?

Guide au profit du passager Aérien



12

Quelles sont les “circonstances extraordinaires” en cas de vol retardé ?

D’après le règlement sur les droits des passagers aériens, si la compagnie aérienne n’est pas responsable du retard du vol, elle est libérée de son obligation d’indemnisation des passagers. Cette disposition vaut notamment dans les cas de « circonstances extraordinaires » suivantes :

- La fermeture d’un aéroport ou des restrictions de l’espace aérien
- Une instabilité politique ou des risques pour la sécurité
- Une grève
- Une collision avec un oiseau
- Des conditions météorologiques extrêmes (brouillard, grêle, tempête ou fortes chutes de neige)

Cependant, il existe des exceptions. En effet, s’il est démontré que la compagnie aérienne aurait pu éviter le problème en prenant des mesures raisonnables, elle est tenue responsable du retard de l’avion. Par exemple, dans le cas où la compagnie aérienne n’aurait pas prévu une quantité suffisante de liquide de dégivrage pour l’hiver. Il est alors utile de comparer et d’observer si les avions des autres compagnies aériennes ont pu décoller à temps ou si l’aéroport entier est perturbé.

Le droit à une prise en charge et aux services additionnels

Lorsque le retard au départ est important, vous pouvez bénéficier de certains services, indépendamment du versement d’une indemnité, que la compagnie aérienne soit responsable ou non du vol retardé.

Pour un retard supérieur à 2 heures sur un vol d’une distance de moins de 1500 km, des collations et boissons doivent être servies aux passagers. Ces derniers ont également le droit à 2 appels téléphoniques ou à l’envoi gratuit de 2 emails.

Ces prestations sont complètement indépendantes de l’indemnisation. Pour les vols moyens-courriers dont la distance est comprise entre 1500 et 3500 km, cette règle s’applique à partir d’un retard de 3 heures. Pour les vols long-courriers de plus de 3500 km, la règle s’applique pour un retard de 4 heures ou plus.

Dans le cas d’un retard de vol de 5 heures ou plus, il est également possible de renoncer à son voyage. La compagnie aérienne est normalement tenue de vous rembourser le prix du billet ou de vous proposer un moyen de transport alternatif dès que possible, soit vers votre destination finale, soit vers votre point de départ, dans le cas où continuer votre voyage ne serait plus logique, si vous avez manqué un rendez-vous d’affaires par exemple.

Si le départ est décalé au lendemain, vous avez également la possibilité de bénéficier d’une nuit d’hôtel et du transport aller-retour depuis l’aéroport. Généralement, les compagnies aériennes organisent la nuit d’hôtel et les transferts elles-mêmes et vous informent des modalités prévues. Avant de décider de réserver quelque chose vous-même, il est donc préférable de vous renseigner auprès de la compagnie aérienne. Assurez-vous également que vous disposez d’une confirmation écrite dans l’hypothèse où la compagnie ne propose rien, mais s’engage à vous rembourser les frais que vous auriez à engager.

VOL ANNULÉ RETARDÉ SURBOOKÉ ?

Guide au profit du passager Aérien



Indemnisation en cas de grève des avions

13



Les grèves du personnel, qu'elles impactent la compagnie aérienne ou l'aéroport tout entier, sont l'une des principales raisons des retards ou annulations de vols en France. Au titre de la réglementation européenne, dans le cas d'une grève extérieure à la compagnie aérienne (une grève des contrôleurs aériens ou du personnel à l'aéroport par exemple), les passagers lésés ne peuvent malheureusement pas prétendre à une indemnité. En revanche, quand il s'agit d'une grève inhérente à la compagnie, on pourrait donc considérer qu'elle puisse prendre les mesures adéquates afin d'éviter les perturbations de vols. Le versement d'une indemnisation pourrait donc être due, sauf si la compagnie est en mesure de prouver que toutes les mesures nécessaires ont été prises et que les perturbations n'ont pas pu être évitées.

Dans tous les cas, il est possible de réclamer un moyen de transport alternatif pour se rendre à destination, ainsi que des collations et boissons.

VOL ANNULÉ RETARDÉ SURBOOKÉ ? Guide au profit du passager Aérien



Dans le cadre d'un voyage organisé, il est préférable de contacter directement votre agence de voyage, afin de trouver une solution de remplacement.

Vol retardé ou vol annulé pour mauvaises conditions météorologiques

Une tempête, un ouragan, un épais brouillard ou de forts vents sont quelques unes des raisons pouvant expliquer un retard ou une annulation de vol.

14

Selon le Règlement européen n°261/2004 relatif aux droits des passagers aériens, les conditions météorologiques extrêmes sont considérées comme des « circonstances extraordinaires » qui libèrent les compagnies aériennes de leur obligation de verser une indemnité aux passagers.

Qu'il pleuve ou qu'il vente, le passager a le droit à une prise en charge et à des services additionnels

Si le départ de votre vol est fortement retardé, voire annulé, vous pouvez bénéficier de services additionnels à l'aéroport, et ce, indépendamment d'une possible compensation. Ces services sont prévus, que la compagnie aérienne soit responsable ou non du retard de vol ou de l'annulation.

| Statut du vol | Distance du vol | Prise en charge et services |
|-----------------------------|---|--|
| Plus de 2 heures de retard | Vol courte distance de moins 1500 km | Collations et boissons, ainsi que deux appels téléphoniques ou deux emails |
| Plus de 3 heures de retard | Vol longue distance de plus de 3500 km | Collations et boissons, ainsi que deux appels téléphoniques ou deux emails. |
| Plus de 4 heures de retard | Vol moyenne distance entre 1500 et 3500 km (ou vols intracommunautaires de plus de 1500 km) | Collations et boissons, ainsi que deux appels téléphoniques ou deux emails. |
| Plus de 5 heures de retard* | Tous les vols | Les passagers peuvent se retirer du vol. Dans ce cas, la compagnie doit normalement leur rembourser le prix du billet ou leur trouver un vol ou moyen de transport alternatif. |

VOL ANNULÉ RETARDÉ SURBOOKÉ ? Guide au profit du passager Aérien



15

| Statut du vol | Distance du vol | Prise en charge et services |
|--------------------------------|-----------------|--|
| Vol reprogrammé au lendemain** | Tous les vols | Hébergement et transport aller-retour de l'aéroport jusqu'à l'hôtel. |

* Un retard de plus de 5 heures

Un retard de plus de 5 heures entraîne généralement de nombreux problèmes, notamment lorsqu'il ne permet pas au passager d'assister à la réunion d'affaires ou à l'évènement familial à l'origine du voyage. Selon le règlement européen, vous pouvez alors demander à vous retirer du vol. La compagnie aérienne a l'obligation de vous rembourser le prix du billet ou de vous trouver un moyen de transport alternatif.

Dans l'hypothèse d'un vol avec correspondance, vous pouvez demander à obtenir un vol retour vers votre aéroport de départ. Vous avez également la possibilité de solliciter un acheminement vers votre destination finale dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure que vous choisirez (sous réserve de sièges disponibles).

* Départ reporté au lendemain

Les compagnies aériennes travaillent généralement en partenariat avec des hôtels dans lesquels elles logent les passagers lorsqu'un vol est reporté au lendemain. Le plus souvent, les compagnies organisent elles-mêmes l'hébergement et le transport aller-retour entre l'aéroport et l'hôtel. Avant de réserver une chambre par vous-même, adressez-vous à la compagnie aérienne pour vous renseigner sur cet hébergement. Vous disposerez ainsi des preuves nécessaires dans l'hypothèse d'un recours ultérieur.



Les « mauvaises conditions météorologiques »

De nombreux passagers estiment que la sécurité est primordiale. De même, les compagnies ne prennent pas le risque d'opérer un vol en cas d'ouragan ou de tempête de neige, et préfèrent attendre, à raison, que la météo soit de nouveau clémente. Dans ces cas de conditions extrêmes, un retard de vol, une annulation ou une correspondance manquée sont justifiés. Ces situations, que le règlement européen définit comme « circonstances extraordinaires », ne peuvent donc conduire à aucun dédommagement.

Cependant, quelques compagnies invoquent parfois le « mauvais temps » pour se disculper en cas de retard ou d'annulation de vol. Cette situation devient évidente lorsque votre vol est annulé, mais

VOL ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ Guide ANNULÉ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ au profit RETARDÉ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ du passager SURBOOKÉ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ? Aérien



que les vols des autres compagnies ne sont aucunement impactés par lesdites “intempéries”. Il est cependant difficile pour un non-initié de prouver à lui seul que l’avion était en réalité en mesure de décoller.

Autre prétexte couramment invoqué par les compagnies aériennes : l’absence de liquide de dégivrage des avions. Ces dernières années, de nombreuses compagnies ont considéré une annulation de vol due à des températures négatives et à l’impossibilité de dégivrer les appareils comme une « circonstance extraordinaire ». Or, les compagnies aériennes peuvent être tenues responsables du non-dégivrage de leurs appareils si le retard dû au mauvais temps est en réalité lié au manque de liquide de dégivrage. Dans ce cas, il ne s’agit pas d’une « circonstance extraordinaire » puisque la compagnie aurait dû anticiper le problème. Vous pouvez donc prétendre à une compensation.

16

Que faire en cas de tempête ?

Sachant que de mauvaises conditions météorologiques peuvent avoir une influence directe sur votre vol, il est utile de vous renseigner sur celles-ci avant votre départ. Il arrive que les avions restent au sol pendant plusieurs jours, lors de tempêtes de neige par exemple. Parfois même des semaines entières, comme à l’occasion de l’éruption du volcan Eyjafjallajökull en Islande en 2010.

VOL **ANNULÉ** **RETARDÉ** **SURBOOKÉ ?** **Guide**
au profit
du passager
Aérien



CHECK-LIST

17

Conditions pour Prétendre à un dédommagement en cas de vol retardé

1. Vous êtes arrivé avec **plus de 3 heures de retard** à votre destination finale,
2. Vous vous êtes **présenté à l'heure** à l'enregistrement (environ 45 minutes avant le décollage),
3. Le vol **retardé a eu lieu il y a moins de 5 ans** (prescription légale française en matière de transport aérien),
4. La **compagnie aérienne est responsable du retard du vol** (par exemple, en raison d'une panne technique),
5. L'aéroport de départ se trouve **dans l'Union européenne**, ou bien l'aéroport d'arrivée et le siège de la compagnie aérienne se trouvent dans l'Union européenne,
6. Attention : le fait que vous ayez déjà reçu des bons d'achat pour des collations ou des bons de réduction à valoir sur votre prochaine réservation ne compromet en rien votre droit à réclamer une indemnisation.

Conseils Utiles

1. Avant le vol :

Comment éviter toute conséquence financière ? Le meilleur moyen est de souscrire à une assurance annulation-voyage.

Certaines assurances vous assistent en cas de maladie, de mauvaises conditions météorologiques ou autres circonstances extraordinaires. Pour cela, n'hésitez pas à interroger votre assureur ou celui de la compagnie aérienne.

2. A l'aéroport :

Vérifiez le statut de votre vol. Il est toujours utile de savoir si votre vol est retardé ou annulé. Vous pouvez aussi facilement vérifier les détails sur le site internet de la compagnie aérienne, son application mobile ou sur des sites indépendants.

Contactez la compagnie aérienne dès que vous apprenez le retard ou l'annulation de votre vol. Bien que la situation soit incertaine, faites-en sorte d'être à l'heure à l'embarquement. En cas de mauvais temps, il arrive parfois que, lors de courtes périodes plus calmes et propices, l'appareil soit autorisé à décoller.

Les passagers doivent savoir que seuls les retards ou annulations causés par des événements imprévisibles, inévitables et externes à la compagnie comme une éruption de volcan, un coup d'état, etc., dédouanent les compagnies de toute compensation.

VOL ANNULÉ RETARDÉ SURBOOKÉ ?

Guide au profit du passager Aérien



Transport aérien au Maroc: La nouvelle loi entre en vigueur

AVIATION - Promulguée au Bulletin officiel du 16 juin, la loi n°40-13 portant code de l'aviation civile vient remplacer une réglementation datant de plus d'un demi siècle, durant lequel le secteur de l'aviation civile a connu des transformations et des mutations que l'ancien cadre juridique sur l'aviation n'a pas su accompagner.

18

La nouvelle loi apporte certaines nouveautés concernant, notamment, la priorisation des personnes handicapées ou des enfants non accompagnés, ainsi que les mesures que devront prendre les transporteurs aériens en cas de retard de l'avion, ou de perte des bagages des voyageurs. Ainsi, l'article 210 de la loi dispose que "le transporteur donne la priorité d'accès à l'aéronef et de traitement lors du voyage aux passagers à mobilité réduite et à leurs accompagnants ainsi qu'aux enfants non accompagnés".

Dans son article 214, la loi dispose que tout transporteur aérien, lorsqu'il vend des services de transport aérien au Maroc, doit mettre à la disposition des passagers, à tous les points de vente, un aperçu succinct des principales dispositions régissant sa responsabilité envers les passagers et leurs bagages, notamment les procédures à suivre pour intenter une action en indemnisation ainsi que les conditions pour faire une déclaration spéciale pour les bagages".

Connaître ses droits

Les transporteurs aériens doivent, par ailleurs, "veiller à ce qu'un avis reprenant le texte suivant, imprimé en caractères visibles et lisibles, soit affiché dans la zone d'enregistrement: 'Si vous êtes refusé à l'embarquement ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures, demandez au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement le texte énonçant vos droits, notamment en matière d'indemnisation et d'assistance."

Les compagnies de transport aérien devront aussi "présenter à chaque passager auquel l'embarquement a été refusé ou dont le vol a été annulé, une notice écrite reprenant les règles d'indemnisation et d'assistance". Cette notice doit également être "présentée à tout passager subissant un retard d'au moins deux heures."

L'action en responsabilité contre le transporteur doit être intentée dans un délai de deux ans à compter de la date d'arrivée de l'aéronef ou de la date à laquelle il aurait dû arriver à destination. S'il s'agit de bagages ou de marchandises, l'expéditeur peut intenter un recours à l'encontre du premier transporteur, et le destinataire à l'encontre du dernier transporteur.



ANNEXE 1 : liens utiles

Réglementation Générale du Transport Aérien au Maroc

19

Au Maroc, le transport aérien est régi par les textes suivants :

- Loi 40.13 Code de l'aviation Civile du 16 Juin 2016
- Dahir n° 1-90-107 du 27 chaabane 1422 (13 novembre 2001) portant publication du protocole fait à Montréal le 10 mai 1984 portant amendement de la Convention relative à l'aviation civile internationale faite à Chicago le 7 décembre 1944.
- Dahir n° 1-57-172 du 10 kaada 1376 (8 juin 1957) portant publication de la convention relative à l'aviation civile internationale signée à Chicago, le 7 décembre 1944.
- Décret n° 2.61.161 du 10 juillet 1962 portant réglementation de l'aéronautique civile tel qu'il a été modifié et complété.
- Circulaire n°2399 du 05 août 13 relative à l'attribution des créneaux horaires sur les aéroports internationaux du Maroc

ANNEXE 2 : Rappel des articles de la loi N°40-13 portant code de l'aviation civile

TITRE VIII: INDEMNISATION ET ASSISTANCE DES PASSAGERS EN CAS DE REFUS D'EMBARQUEMENT, D'ANNULATION OU DE RETARD IMPORTANT D'UN VOL

CHAPITRE I : DES CONDITIONS DE REFUS D'EMBARQUEMENT, D'ANNULATION ET DE RETARD D'UN VOL

- Article 225: Lorsqu'un transporteur aérien prévoit de refuser l'embarquement sur un vol d'un passager disposant d'une réservation confirmée pour ce vol, il doit d'abord faire appel aux volontaires acceptant de renoncer à leur réservation, en échange de certaines prestations, suivant des modalités à convenir entre le passager concerné et ledit transporteur aérien. Les volontaires bénéficient, en sus des prestations précitées, d'une assistance dans les conditions prévues à l'article 234 ci-dessous. Lorsque le nombre de volontaires n'est pas suffisant pour permettre l'embarquement des autres passagers disposant d'une réservation, le transporteur aérien peut refuser l'embarquement de passagers, sans avoir obtenu leur accord. Dans ce cas, le transporteur aérien indemnise immédiatement ces derniers conformément à l'article 233 ci-dessous et lui offre une assistance dans les conditions prévues aux articles 234 et 235 ci-dessous. L'indemnité précitée est versée à droit commun pour couvrir le préjudice subi.
- Article 226: En cas d'annulation d'un vol, les passagers ont droit : a) à une assistance dans les conditions fixées à l'article 234 et au a) du 1^{er} alinéa et 2^o alinéa de l'article 235 ci-dessous ; b) à une assistance dans les conditions fixées au b) et c) du 1^{er} alinéa de l'article 235 en cas d'un réacheminement lorsque l'heure de départ attendue du nouveau vol est au moins le jour suivant le départ planifié pour le vol annulé ; c) à une indemnisation immédiate de la part du

VOL ANNULÉ RETARDÉ SURBOOKÉ ?

Guide au profit du passager Aérien



20

transporteur aérien dans les conditions fixées à l'article 233 ci-dessous, à moins qu'ils soient informés de l'annulation du vol : - au moins quinze jours avant l'heure de départ prévue, ou - de quinze à sept jours avant l'heure de départ prévue, si on leur offre un réacheminement leur permettant de partir au plus tôt deux heures avant l'heure de départ prévue et d'atteindre leur destination finale moins de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue, ou - moins de sept jours avant l'heure de départ prévue, si on leur offre un réacheminement leur permettant de partir au plus tôt une heure avant l'heure de départ prévue et d'atteindre leur destination finale moins de deux heures après l'heure prévue d'arrivée.

- Article 227: Lorsque les passagers sont informés de l'annulation d'un vol par le transporteur, des renseignements leur sont fournis, concernant d'autres transports possibles.
- Article 228: Un transporteur aérien n'est pas tenu de verser l'indemnisation prévue à l'article 233 ci-dessous, s'il prouve que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Sont réputées circonstances extraordinaires pour l'application de cet article celles qui peuvent se produire en particulier dans les cas : - de l'ordre public ; - de conditions météorologiques incompatibles avec la réalisation du vol concerné ; - de risques liés à la sécurité ; - de défaillances imprévues pouvant affecter la sécurité du vol ; - de grèves ayant une incidence sur les opérations d'un transporteur aérien effectif ; - 33- - de suspension ou retardement d'un vol sur décision de l'autorité aéroportuaire.
- Article 229: Il incombe au transporteur aérien de prouver qu'il a informé les passagers de l'annulation d'un vol ainsi que du délai dans lequel il l'a fait.
- Article 230: Lorsqu'un transporteur aérien prévoit qu'un vol sera retardé par rapport à l'heure de départ prévue : a) de deux (2) heures ou plus pour tous les vols de moins de 1500 Kilomètres, ou b) de trois (3) heures ou plus pour tous les vols de 1 500 à 3 500 km, ou c) de quatre (4) heures ou plus pour tous les vols au-delà de 3500 Kilomètres, les passagers ont droit : - à l'assistance prévue au a) du 1^{er} alinéa et au 2^o alinéa de l'article 235 ci-dessous, et - lorsque l'heure de départ attendue est, au moins, le jour suivant l'heure de départ initialement annoncée, à l'assistance prévue au b) et c) du 1^{er} alinéa de l'article 235 ci-dessous, et - lorsque le retard est d'au moins cinq (5) heures, à l'assistance prévue au a) de l'article 234 ci-dessous. Dans tous les cas, cette assistance est proposée, compte tenu des distances du vol, qui sont mesurées selon la méthode de la route orthodromique.
- Article 231: En cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard, quelle que soit la durée de celui-ci, les passagers à mobilité réduite et toutes les personnes qui les accompagnent, ainsi que les enfants non accompagnés, ont droit à la prise en charge prévue à l'article 235.
- Article 232: Les obligations des transporteurs envers les passagers, en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard de vol, énoncées par le présent titre, ne peuvent être limitées ou levées, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport.

CHAPITRE II : DE L'INDEMNISATION ET DE L'ASSISTANCE

- Article 233: Les montants minima de l'indemnisation, visée au chapitre I du présent titre, que reçoivent les passagers sont fixés par voie réglementaire selon la nature et la distance du vol. Pour déterminer la distance à prendre en considération, il est tenu compte de la dernière destination où le passager doit arriver après l'heure prévue. Cette indemnisation est payée en espèces, par virement bancaire électronique, par virement bancaire ou par chèque ou, avec l'accord signé du passager, sous forme de bons de voyage et/ou d'autres services.

VOL ANNULÉ RETARDÉ SURBOOKÉ ?

Guide au profit du passager Aérien



- Article 234: Lorsqu'il est fait référence au présent article, les passagers se voient proposer le choix entre :
 - a) le remboursement du billet, dans un délai de sept jours, selon les modalités visées à l'article 233 ci-dessus au prix auquel il a été acheté, pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à leur plan de voyage initial, ainsi que, le cas échéant, un vol retour vers leur point de départ initial dans les meilleurs délais ;
 - b) un réacheminement vers leur destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais,
 - ou c) un réacheminement vers leur destination finale dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à leur convenance, sous réserve de la disponibilité de sièges.
- Article 235: Lorsqu'il est fait référence au présent article, les passagers ont droit, gratuitement, à :
 - a) des rafraîchissements et des possibilités de se restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente ;
 - b) un hébergement à l'hôtel aux cas où: - un séjour d'attente d'une ou plusieurs nuits est nécessaire, ou - lorsqu'un séjour s'ajoutant à celui prévu par le passager est nécessaire ;
 - c) le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel ou autre). En outre, le passager se voit proposer la possibilité d'effectuer gratuitement deux appels téléphoniques ou d'envoyer gratuitement deux télécopies ou deux messages électroniques.

En appliquant le présent article, le transporteur aérien veille tout particulièrement aux besoins des personnes à mobilité réduite ou de toutes les personnes qui les accompagnent, ainsi qu'aux besoins des enfants mineurs non accompagnés.

- Article 236: Lorsqu'un transporteur aérien verse une indemnité ou s'acquitte d'autres obligations lui incombant en vertu du présent titre, aucune disposition de ce dernier ne peut être interprétée comme limitant son droit à demander réparation à toute personne, y compris des tiers, conformément au droit national applicable. En particulier, le présent titre ne limite aucunement le droit du transporteur aérien de demander réparation à un organisateur de voyages ou une autre personne avec laquelle le transporteur aérien a conclu un contrat. De même, aucune disposition du présent titre ne peut être interprétée comme limitant le droit d'un organisateur de voyage ou d'un tiers, autre que le passager avec lequel un transporteur aérien a conclu un contrat, de demander réparation au transporteur aérien conformément à la législation en vigueur en la matière.

CHAPITRE III : DU SURCLASSEMENT ET DU DECLASSEMENT

Article 237: Si un transporteur aérien place un passager dans une classe supérieure à celle pour laquelle le billet a été acheté, il ne peut réclamer aucun supplément. Si un transporteur aérien place un passager dans une classe inférieure à celle pour laquelle le billet a été acheté, il doit lui rembourser, dans un délai de sept (7) jours et selon les modalités visées à l'article 233 ci-dessus:

- a) trente pour cent (30 %) du prix du billet pour tous les vols de moins de 1500 Kilomètres,
- b) ou b) cinquante pour cent (50 %) du prix du billet pour tous les vols de 1 500 kilomètres à 3 500 kilomètres, ou c) soixante quinze pour cent (75%) du prix du billet pour tous les vols au-delà de 3500 Kilomètres.